

Contratto di fornitura di Servizi "Cloud" (BACKUP REMOTO)

Tra **Ticyweb SA**, con sede in Chiasso, Corso San Gottardo 32, qui rappresentata da Tiziano Dotti (di seguito "Ticyweb")

e

(di seguito "Cliente")

PREMESSO CHE

- A. Il Cliente è interessato ad usufruire dei servizi Cloud offerti da Ticyweb così come descritti nella nostra proposta allegata (Offerta);
- B. Ticyweb dispone di competenze, know-how e professionalità per mezzo delle quali è in grado di fornire al Cliente i Servizi Cloud descritti nell' offerta, che permettono al Cliente di utilizzare e gestire un'infrastruttura virtuale;
- C. Le Parti intendono dare compiuta regolamentazione all'erogazione ed alla fruizione dei Servizi Cloud secondo i termini e le condizioni che seguono.

Tanto premesso, si stipula e si conviene quanto segue:

1. Premesse, allegati e servizi futuri

- 1.1 Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.
- 1.2 Gli eventuali Servizi Cloud richiesti e forniti al Cliente successivamente alla firma del presente contratto verranno di volta in volta inseriti nell'offerta e saranno regolati dal presente contratto del quale costituiranno parte integrante e sostanziale.



2. Oggetto

2.1 Oggetto del presente contratto è la fornitura dei servizi Cloud con le modalità e le caratteristiche tecniche e alle condizioni economiche in vigore al momento della sua conclusione, fatto salvo quanto stabilito al precedente punto 1.2

il Cliente prende atto che Ticyweb, previo pagamento del canone mensile, metterà a disposizione sui propri server ubicati in Svizzera, una infrastruttura informatica virtuale che sarà utilizzata e gestita esclusivamente dal Cliente.

3 Modalità di erogazione dei Servizi Cloud (BACKUP REMOTO)

3.1 Il Cliente prende atto e riconosce che la particolare struttura della rete internet non ne consente il controllo da parte di Ticyweb, la quale si impegna a mantenere, per quanto possibile, l'efficienza dei servizi offerti; qualora la stessa fosse costretta ad interrompere il servizio per eventi eccezionali o di forza maggiore, o per manutenzione necessaria, si impegna a contenere nel minor tempo possibile il periodo di interruzione e/o mal funzionamento.

3.2 In particolare, Ticyweb si impegna a mantenere l'efficienza dei Servizi Cloud di norma 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. In caso di problemi di natura tecnica o di manutenzione ai macchinari ed ai software Ticyweb garantisce un intervento in tempi ragionevolmente ridotti per il ripristino della normale funzionalità delle apparecchiature e dei Servizi Cloud. In ogni caso il Cliente prende atto che Ticyweb non è responsabile di eventuali danni o ritardi cagionati al Cliente dalla risoluzione delle disfunzioni dovuti alla particolare complessità delle stesse.

3.3 Il Cliente prende atto ed accetta che le prestazioni di cui al punto 3.2 sono dirette a garantire il corretto funzionamento dei server, nei limiti ed alle condizioni indicate nel presente contratto o negli allegati, pertanto, è escluso ogni e qualunque intervento sui dati inseriti dal Cliente nei server stessi.

3.4 Ticyweb non assume alcuna responsabilità per mancati interventi di assistenza e conseguente sospensione e limitazione dei Servizi Cloud imputabili a cause di forza maggiore quali incidenti, esplosioni, mancanza di tensione, indisponibilità dei servizi dei gestori di utenze telefoniche o telematiche (Swisscom, ecc.), incendi, terremoti, alluvioni ed altri simili eventi che impedissero in tutto o in parte di fornire i propri servizi.

3.5 I Servizi Cloud saranno erogati utilizzando tecniche di elevata protezione al fine di garantire il massimo grado di sicurezza delle informazioni depositate ed un'alta confidenzialità.

3.6 L'accesso al data center è esclusivamente consentito al personale dipendente di Ticyweb.

4 Responsabilità, obblighi e garanzie delle Parti

4.1.1 Il Cliente prende atto ed accetta che per motivi di manutenzione straordinaria delle proprie infrastrutture, Ticyweb si riserva il diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi Cloud. In tale evenienza il Cliente solleva sin da ora Ticyweb da qualunque responsabilità in merito ad eventuali



TICYW B

Software - Web - IT

danni o disservizi subiti.



Azienda certificata ISO 9001
N° di registrazione del certificato 44 100 19 41 0054
CHE-101.033.161 IVA

🏠 Ticyweb SA
🌐 www.ticyweb.ch
✉ info@ticyweb.ch

☎ +41 91 682 11 27
📍 Corso San Gottardo 32
6830 Chiasso (CH)

- 4.1.2 Ticyweb è esonerata da ogni responsabilità in caso di perdita di profitto, perdita di produttività, spese generali, mancati ammortamenti, mancato guadagno e per qualsiasi altra forma di lucro cessante o danno indiretto o consequenziale connesso all'esecuzione, applicazione, interpretazione del presente contratto e degli allegati.
- 4.1.3 Il Cliente si impegna a fornire a Ticyweb, se da quest'ultima richieste, tutte le necessarie informazioni personali aggiornate, complete e precise ed a mantenerle aggiornate per tutta la durata del presente contratto.
- 4.2 Il Cliente è consapevole del fatto che non è consentito e pertanto si asterrà da:
- 4.2.1 Diffondere materiale protetto da copyright senza previa autorizzazione del proprietario, informazioni coperte da segreto professionale nonché violare diritti della privacy, violare, in qualunque modo, attraverso i Servizi Cloud offerti da Ticyweb, diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, informazioni o banche dati in contrasto con la normativa vigente;
- 4.2.2 Trasmettere, divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione, attraverso gli abbonamenti ed i servizi offerti da Ticyweb, materiale erotico o pornografico per soli adulti comprese rappresentazioni di violenza; informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali o altrimenti lesivi, turbativi o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi e regolamenti; materiale "piratato" come software copiato, cracks o numeri seriali o codici di attivazione di programmi;
- 4.2.3 Accedere o tentare di accedere illegalmente o senza autorizzazione (attività conosciuta come "hacking") ai computer o alle reti;
- 4.3 Il Cliente si impegna a:
- 4.3.1 Operare per tutta la durata del contratto, in conformità alle disposizioni di legge in materia di tutela, civile e penale, di programmi, di dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;
- 4.3.2 Utilizzare i Servizi Cloud offerti da Ticyweb esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività e comunque a non compiere alcun atto diretto a consentire a terzi non autorizzati di fruire dei Servizi Cloud offerti da Ticyweb;
- 4.3.3 Non utilizzare o permettere di utilizzare risorse di Ticyweb da parte di altri server. A titolo esemplificativo e non esaustivo per risorse si intendono: scripts, CGI, files, mp3, files midi, testo, grafica, dati di altri utenti e password;
- 4.3.4 Ticyweb si riserva il diritto di modificare o ampliare in qualsiasi momento l'elenco delle attività ritenute abusive. A tal fine Ticyweb precisa che alcuni dei propri clienti sono a loro volta fornitori di servizi internet e sono responsabili per l'impiego dei servizi di Ticyweb da parte di terzi e sono tenuti a sostenere ed a collaborare con Ticyweb in qualsiasi azione correttiva ritenuta necessaria da Ticyweb, in modo da prevenire, correggere ed inibire azioni che violino la regolamentazione del servizio. La mancata collaborazione del Cliente a tali misure preventive, correttive ed inibitorie è una violazione della politica di Ticyweb e del presente contratto.



- 4.4 Il Cliente si obbliga a tenere indenne Ticyweb da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese anche legali, subite o sostenute e la solleva da ogni azione, ragione o pretesa avanzate da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente o siano conseguenza dell'inosservanza/violazione dei precetti previsti dal presente contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con sottoscrizione del presente contratto.
- 4.5 Il Cliente prende atto ed accetta che Ticyweb non è in grado di esercitare alcun controllo sui contenuti dei dati e delle informazioni trasmessi mediante la propria rete, pertanto, nessuna responsabilità può essere imputata a Ticyweb per la trasmissione o la ricezione da parte del Cliente di dati o informazioni illegali di qualsiasi natura.
- 4.6 Il Cliente prende atto ed accetta di essere l'unico responsabile per le attività ed i contenuti presenti, transitati e/o conservati sulle apparecchiature oggetto dei Servizi Cloud.

5 Risoluzione automatica

- 5.1 Il Cliente prende atto ed accetta che la violazione di uno o più degli obblighi indicati al precedente art. 4 comporterà l'interruzione immediata dei Servizi Cloud e la risoluzione automatica senza preavviso del presente contratto.
- 5.2 In caso di risoluzione automatica il Cliente prende atto ed accetta che non avrà diritto ad alcun rimborso dei servizi prepagati e che i Servizi Cloud non ancora pagati dovranno essere comunque corrisposti fino all'effettiva scadenza del contratto che a sua volta costituirà titolo esecutivo.
- 5.3 Ticyweb si riserva sin da ora la facoltà di richiedere il risarcimento degli eventuali danni subiti dalla violazione degli obblighi in capo al Cliente.

6 Attivazione e accesso ai Servizi Cloud

- 6.1 I Servizi Cloud verranno attivati alle rispettive date riportate nell'offerta previo pagamento del relativo corrispettivo.
- 6.2 Il Cliente potrà accedere ai propri spazi sui server mediante l'inserimento della password fornita da Ticyweb e nota esclusivamente a Ticyweb ed al Cliente. L'uso di tale password da parte di Ticyweb è consentito solo per provvedere ai servizi di assistenza e previo accordo con il Cliente.
- 6.3 Il Cliente ha la facoltà di modificare la password, ma per usufruire dei servizi di assistenza da parte di Ticyweb è tenuto a comunicare la nuova password a quest'ultima.



6.4 Il Cliente prende atto ed accetta che l'impostazione, la configurazione, il salvataggio e la custodia della password di crittografia dei dati è di sua esclusiva competenza e responsabilità pertanto dovrà custodirla e tenerla segreta con la massima diligenza.

6.5 In caso di dimenticanza o smarrimento delle password i corrispettivi per i Servizi Cloud, indipendentemente dalla fruizione degli stessi, saranno comunque dovuti a Ticyweb sino alla scadenza del presente contratto, che costituirà titolo esecutivo.

7 Responsabilità verso le autorità ed accesso a terzi

7.1 Il Cliente prende atto ed accetta che la responsabilità per le attività oggetto del presente contratto nei confronti delle autorità di sorveglianza competenti in capo al Cliente rimane in capo al Cliente medesimo. Ticyweb rende noto che le Autorità Federali hanno accesso, in ogni momento e senza impedimenti, all'ambito di attività oggetto del presente contratto e devono pertanto essere in grado di esaminare integralmente i relativi documenti, base dati e sistemi. A tal proposito, il Cliente prende atto che questi terzi possono accedere, inserendo la password del Cliente (qualora nota), agli spazi resi disponibili al Cliente in base al presente contratto. Ticyweb si impegna a mantenere i server oggetto del presente contratto sempre fisicamente accessibili agli stessi terzi, affinché questi possano esaminare lo stato dei server medesimi.

8 Inizio e durata del contratto

8.1 Il contratto ha durata di 2 (due) anni, salvo diverso e prevalente termine indicato nell'offerta, con decorrenza dalla data di sottoscrizione della stessa e sarà tacitamente rinnovato per periodi successivi di pari durata (a meno di diverso termine indicato nell'offerta), in mancanza di disdetta inviata da una delle parti all'altra entro 60 (sessanta) giorni prima di ogni scadenza a mezzo di lettera raccomandata A.R.

9 Corrispettivo, condizioni e termini di pagamento.

9.1 Quale corrispettivo per i Servizi Cloud il Cliente si obbliga a corrispondere a Ticyweb l'importo calcolato in base alla somma dei canoni dei servizi elencati nell'offerta.

9.2 Salvo diversi e prevalenti termini riportati nell'offerta, il pagamento del corrispettivo a titolo di rinnovo di ciascun Servizio Cloud viene suddiviso in rate annuali anticipate rispetto alla scadenza del servizio stesso. I termini e le modalità di pagamento sono quelli indicati nell'offerta.

9.3 Il mancato puntuale pagamento anche di una sola rata del canone previsto nel presente contratto costituirà in mora il Cliente e costituirà altresì motivo di risoluzione del contratto stesso; per tale motivo, trascorsi inutilmente 30 (trenta) giorni dal termine di pagamento di una rata annuale il presente contratto si intenderà risolto e costituirà titolo esecutivo per il recupero dell'intero importo non corrisposto, maggiorato di interessi di mora e spese.



10 Sospensione dei Servizi Cloud

- 10.1 Prima di procedere con il recupero coattivo del proprio credito, di cui all'articolo 9 che precede, Ticyweb si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del proprio servizio.
- 10.2 In caso di mancato pagamento delle rate annuali Ticyweb avrà la facoltà di sospendere i Servizi Cloud senza alcuna preventiva comunicazione. Il Cliente ha tuttavia la possibilità di richiedere la riattivazione del servizio regolarizzando i pagamenti inclusi quelli di riattivazione entro 15 (quindici) giorni dalla data di sospensione. Ticyweb non è responsabile per eventuali danni dovuti alla sospensione dei servizi originata dall'inerzia del Cliente stesso.
- 10.3 Trascorsi inutilmente 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di sospensione del servizio, Ticyweb si riserva il diritto di risolvere il contratto, come stabilito al precedente punto 9) dandone comunicazione al Cliente a mezzo lettera, fax o e-mail. In tale caso sarà dovuto l'intero importo non corrisposto, maggiorato di interessi di mora e spese eventualmente sostenute per il recupero delle somme dovute, fatto salvo il diritto di Ticyweb al risarcimento del maggior danno.
- 10.4 In caso di risoluzione del contratto Ticyweb procederà alla interruzione definitiva dei Servizi Cloud nonché alla cancellazione di tutti i servizi opzionali o addizionali connessi al servizio non rinnovato, anche se questi avranno una scadenza posticipata rispetto a quella del servizio principale.
- 10.5 In caso di servizi disdetti dalle Parti o interrotti definitivamente da Ticyweb per insolvenza del Cliente, Ticyweb procederà alla rimozione dei dati dai server.

11 Riservatezza

- 11.1 Ticyweb è responsabile del trattamento dei dati personali del Cliente, così come di ogni altro adempimento imposto dalla legge.
- 11.2 Le Parti si obbligano per tutta la durata del presente contratto e successivamente alla sua scadenza, ad utilizzare tutti i documenti, dati e informazioni confidenziali ricevuti dall'altra Parte al solo ed esclusivo scopo di svolgere l'oggetto del presente contratto, con espressa esclusione di ogni altra diversa finalità, adottando tutte le misure necessarie ad assicurare un'adeguata tutela delle stesse ed in particolare a non cedere, comunicare, rendere disponibili o divulgare in alcun modo a terzi il contenuto dei documenti, dati e informazioni comunque ricevuti dall'altra Parte a vantaggio proprio o di terzi.
- 11.3 La cessazione per qualsiasi ragione del presente accordo non libera le Parti dall'obbligo di mantenere il riserbo sui dati, il know-how e le informazioni di cui sopra.
- 11.4 In caso di inchiesta penale a seguito di un presunto uso illecito dei servizi da parte del Cliente, Ticyweb si riserva il diritto di fornire alle autorità inquirenti ogni informazione in proprio possesso richiesta dalle autorità o idonea a chiarire la fattispecie.

12 Modifiche delle condizioni economiche e delle specifiche tecniche

- 12.1 Ticyweb si riserva il diritto di variare le condizioni economiche riportate nell'offerta previa notifica al Cliente entro 90 (novanta) giorni prima della scadenza del Servizio Cloud oggetto di variazione, qualora il Cliente non comunichi entro 60 (sessanta) giorni dalla scadenza di tale Servizio Cloud la volontà di recedere da tale servizio, le modifiche si intendono accettate e vincolanti per il Cliente. In caso di contestazione intempestiva si applicheranno i disposti dell'art. 9 o alternativamente dell'art. 10.
- 12.2 Ticyweb si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le specifiche tecniche dei Servizi Cloud dandone comunque comunicazione al Cliente.

13 Assistenza clienti e segnalazione guasti

- 13.1 I disposti del presente articolo trovano applicazione nel caso in cui il Cliente non abbia stipulato apposito "contratto di assistenza".
- 13.2 Il servizio di segnalazione guasti ed assistenza al Cliente relativo ai Servizi Cloud è disponibile telefonicamente tramite il numero +41 (0) 916821127 negli orari di ufficio, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00, oppure via mail all'indirizzo helpdesk@ticyweb.ch.
- 13.2.a Qualora il Cliente utilizzi il servizio di segnalazione guasti ed assistenza tramite e-mail al di fuori degli orari di ufficio e nei giorni festivi, lo stesso sarà ricontattato dal personale di Ticyweb negli orari di ufficio.
- 13.3 Il Cliente si impegna a collaborare con Ticyweb per la risoluzione delle anomalie riscontrate fornendo tempestivamente tutti i dati e le informazioni che saranno di volta in volta richiesti da Ticyweb, predisponendo tutto quanto in suo potere per evitare o limitare eventuali danni. Il Cliente prende atto ed accetta che Ticyweb non sarà ritenuta responsabile per ogni e qualunque danno dovesse verificarsi in capo al Cliente a causa della sua intempestiva collaborazione.

14 Nullità

- 14.1 La nullità di una clausola particolare non comporterà la nullità dell'intero contratto salvo che tale clausola sia considerata come sostanziale i.e. se la clausola è di tale importanza che le Parti (o la Parte a beneficio della quale tale clausola è stata fatta) non avrebbero stipulato il contratto se avessero saputo che la clausola non fosse stata valida.

15 Divieto di cessione del contratto

- 15.1 Il presente contratto non può essere ceduto senza il preventivo accordo scritto delle Parti.

16 Comunicazioni

- 16.1 Ogni e qualunque comunicazione da rendersi ai sensi di quanto previsto dal presente contratto, dovrà essere effettuata per iscritto all'altra Parte agli indirizzi specificati in epigrafe, a seconda delle



circostanze via e-mail, corriere espresso, lettera, lettera raccomandata o lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

17 Modifiche

17.1 Fatti salvi i casi in cui è esplicitamente prevista la modifica unilaterale al presente contratto, nessuna integrazione o modifica a questo contratto potrà essere valida salvo che sia effettuata per iscritto ed accettata da entrambe le Parti. Tuttavia, ad una Parte potrà essere precluso, in ragione della sua condotta, di poter asserire l'invalidità delle integrazioni o modifiche non effettuate per iscritto nella misura in cui l'altra Parte abbia fatto affidamento su tale condotta.

18 Precedenti intese

18.1 Il presente contratto e l'offerta sostituiscono ogni precedente intesa, comunicazione o dichiarazione intercorsa tra le Parti, essi contengono tutte le intese convenute tra le Parti in merito all'oggetto degli stessi, qualsiasi dichiarazione, promessa o condizione ivi non contenuta non è pertanto vincolante per le Parti.

19 Diritto e foro competente

19.1 Le Parti concordano che al presente contratto si applica il diritto svizzero;

19.2 Le parti concordano altresì che per tutte le controversie derivanti dal presente contratto o comunque collegate allo stesso, ivi comprese quelle concernenti la validità, la nullità, l'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione dello stesso, a violazione o la fine del contratto, sarà competente il foro di Mendrisio, fatte salve le disposizioni inderogabili e le competenze esclusive dei tribunali svizzeri.

Chiasso, _____

Ticyweb SA

.....

Il Cliente

.....



Azienda certificata ISO 9001
N° di registrazione del certificato 44 100 19 41 0054
CHE-101.033.161 IVA

Ticyweb SA
www.ticyweb.ch
info@ticyweb.ch

+41 91 682 11 27
Corso San Gottardo 32
6830 Chiasso (CH)